

STUDI TENTANG DEPARTEMEN HOUSE KEEPING ELMI HOTEL SURABAYA SERTA PERANANNYA PADA HOTEL

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG DEPARTEMEN HOUSEKEEPING ELMI HOTEL
SURABAYA MENYANGKUT KOMUNIKASI YANG DIGUNAKAN UNTUK
BERINTERAKSI DENGAN TAMU)

KARYA TULIS AKHIR



OLEH :

Mochamad Fatoni Wicaksono

079610075-S

PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA-PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2000

STUDI TENTANG DEPARTEMEN HOUSE KEEPING ELM HOTEL SURABAYA SERTA PERANANNYA PADA HOTEL

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG DEPARTEMEN HOUSEKEEPING ELM HOTEL
SURABAYA MENYANGKUT KOMUNIKASI YANG DIGUNAKAN UNTUK
BERINTERAKSI DENGAN TAMU)**

KARYA TULIS AKHIR

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Dalam Memperoleh Gelar Diploma III Pariwisata
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



OLEH :

Mochamad Fatoni Wicaksono

079610075-S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA-PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2000

LEMBAR PENGESAHAN

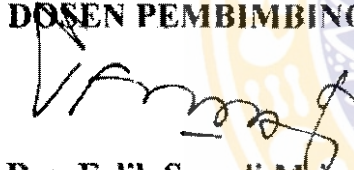
**KARYA TULIS AKHIR
STUDI TENTANG DEPARTEMEN HOUSE KEEPING
ELMI HOTEL SURABAYA SERTA PERANANNYA PADA HOTEL**

**(Studi Deskriptif Tentang Departemen Housekeeping Elmi Hotel
Surabaya Menyangkut Komunikasi yang Digunakan Untuk
Berinteraksi Dengan Tamu)**

**DIAJUKAN OLEH
Mochamad Fatoni Wicaksono
No. Induk Mahasiswa : 079610075-s**

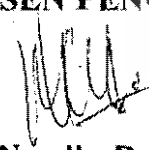
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSAN PEMBIMBING


Drs. Falih Suaedi Msi
NIP. 131 801 403

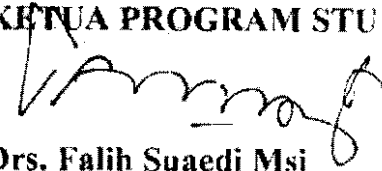
TANGGAL.....

DOSAN PENGUJI


M. Nurdin Razak Ssos
NIP. 132 230 972

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI

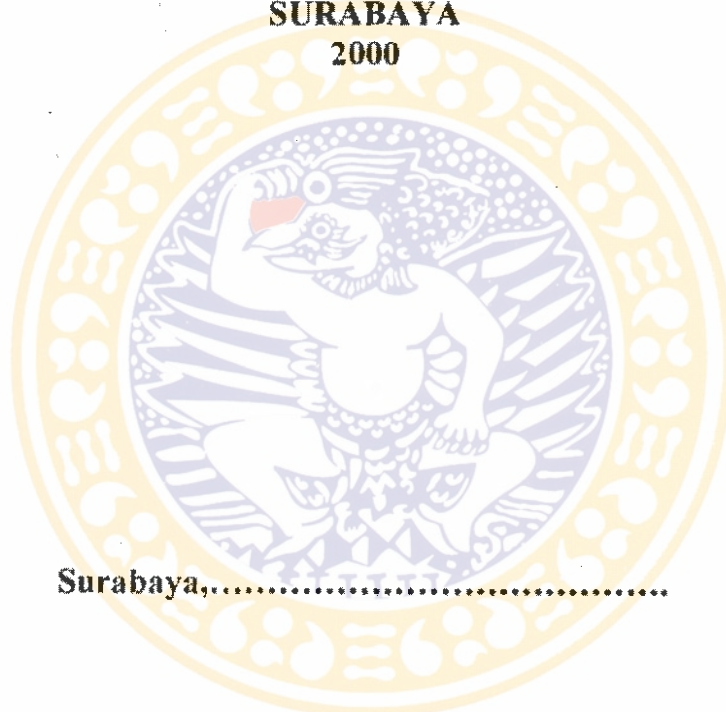

Drs. Falih Suaedi Msi
NIP. 131 801 403

TANGGAL.....

LEMBAR PERSETUJUAN

DIAJUKAN OLEH
Mochamad Fatoni Wicaksono
No. Induk Mahasiswa : 079610075-s

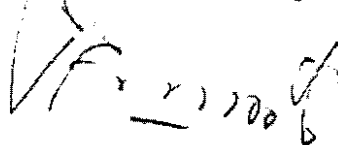
KEPADA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000



Surabaya,.....

Telah disetujui dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Drs. Falih Suaedi Msi
NIP. 131 801 403

ABSTRAKSI

STUDI TENTANG DEPARTEMEN HOUSE KEEPING ELMI HOTEL SURABAYA SERTA PERANANNYA PADA HOTEL

**(Studi Deskriptif Tentang Departemen Housekeeping Elmi Hotel
Surabaya Menyangkut Komunikasi yang Digunakan Untuk
Berinteraksi Dengan Tamu)**

Istilah-istilah yang digunakan pada departemen-departemen yang ada pada sebuah hotel seringkali berbeda bahkan asing bagi masyarakat umum. Sebagai “hotelier” kita mengerti bahwa saat kita berada pada sebuah hotel kita akan bertemu dengan beragam tamu dengan beragam karakter mereka.

Hotel adalah salah satu fasilitas penunjang pariwisata yang juga harus mampu memberikan suasana ramah tamah sebagai ciri khas komunikasi pada saat menyajikan fasilitas yang dimilikinya serta pada saat melibatkan seluruh departemen yang berkaitan.

Agar tamu yang menginap mengetahui perbedaan antara bagian yang ada di hotel dengan yang ada di perusahaan umum, setiap karyawan pada setiap bagian harus mempunyai ciri khas tersendiri dan mengadakan komunikasi yang tepat.

Dalam studi ini, penulis mencoba mempelajari pengetahuan lebih mendalam tentang departemen House Keeping serta peranannya dengan mengambil lokasi Hotel ELMI Surabaya.

Adapun maksud penulis untuk mengadakan studi ini yaitu ingin mengetahui lebih dalam tentang Departemen House Keeping serta peranannya pada hotel yang mencakup komunikasi yang digunakan untuk memberikan pengetahuan tentang istilah-istilah, pengertian, fungsi dan peranan House Keeping hotel sehingga mempererat hubungan antara pihak hotel dengan tamu atau dengan lingkungan yang ada disekitarnya.

Setelah penulis melakukan analisa dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan pada karyawan departemen housekeeping Elmi Hotel Surabaya dan tamu yang berkunjung dan menginap, didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Masih banyak tamu yang belum mengetahui pengertian tentang departemen housekeeping yang ada di hotel dan belum dapat membedakannya dengan departemen housekeeping yang ada pada perusahaan umum lainnya.
2. Komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan tamu yang berkunjung dan menginap di Elmi Hotel Surabaya terasa masih kurang, sehingga antara satu pihak dengan pihak yang lain tidak terdapat tukar pemahaman tentang departemen housekeeping itu sendiri.
3. Karyawan dan tamu mengharapkan terjadinya komunikasi yang lebih efektif antara keduanya sehingga tercipta suasana yang lebih akrab.

